

**VARIABEL VARIABEL YANG BERPENGARUH TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT UNTUK PEMBELIAN  
SEPEDA MOTOR PADA PT. SUZUKI SEJAHTERA  
SIDOARJO**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “ Veteran “  
Jawa Timur**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**DODY WIGUNA  
NPM : 0542010041**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2010**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT  
UNTUK PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI  
PADA PT. SUZUKI SEJAHTERA SIDOARJO

Nama Mahasiswa : Dody Wiguna

NPM : 0542010041

Jurusan : Administrasi Bisnis

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti sidang Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Lia Nirawati, M.Si.  
NIP 196009241993032001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Drs. Sadjudi, S.E., M.Si.  
NIP. 195220271973101001

**VARIABEL-VARIABEL YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBERIAN KREDIT UNTUK PEMBELIAN SEPEDA MOTOR PADA  
PT. SUZUKI SEJAHTERA SIDOARJO**

Oleh:

Dody Wiguna  
NPM 0542010041

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 03 Desember 2010

Pembimbing utama

Tim Penguji

1. Ketua

Dra. Lia Nirawati, M. Si  
NIP. 196009241993032001

Drs. Sadjudi M.Si  
NIP. 195202071973101001

2. Sekretaris

Dra. Lia Nirawati, M. Si  
NIP. 196009241993032001

3. Anggota

Dra. Ety Dwi Susanti M.Si  
NIP. 1968050119940322001

Mengetahui,

Dekan

Dra. Ec, Hj. Suparwati M. Si  
NIP. 1955071819832022001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, serta tidak lupa sholawat dan salam penulis ucapkan kepada baginda Rasul nabi Muhammad SAW. Karena karunia – Nya, penulis bisa menyelesaikan Skripsi. Hanya kepadaNya – lah rasa syukur yang dipanjatkan atas selesainya Skripsi. Sejujurnya penulis mengakui bahwa kesulitan selalu ada di setiap proses pembuatan Skripsi ini, tetapi faktor kesulitan itu lebih banyak datang dari diri sendiri, kesulitan itu akan terasa mudah apabila kita yakin terhadap kemampuan yang kita miliki. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing yakni Ibu Dra. Lia Nirawati., M.Si. yang telah bersedia memberi masukan dan meluruskan kesalahan-kesalahan penulis dalam penyusunan Skripsi. Semua proses kelancaran pada saat pembuatan Skripsi tidak lepas dari segala bantuan dari berbagai pihak yang sengaja maupun yang tidak sengaja telah memberikan sumbangasihnya. Maka penulis “wajib” mengucapkan banyak terima kasih kepada mereka yang disebut berikut :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si. selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Drs. Sadjudi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Dosen-dosen Administrasi Bisnis, terima kasih banyak atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
5. Kedua orang tua serta adik-adik penulis yang selalu mendukung atas terselesainya Skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan 2005 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan – kekurangan dalam penyusunan Skripsi. Maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Terima kasih.

Surabaya, Desember 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Peneliti .....	5
1.3 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1    Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3    Konsep Pemasaran .....	10
2.1.4    Strategi Pemasaran .....	12
2.1.5    Manajemen Perkreditan .....	13
2.1.6    Kredit .....	14
2.1.6.1 Pengertian kredit.....	14
2.1.6.2 Unsur – Unsur Kredit .....	16
2.1.6.3 Fungsi Kredit .....	18
2.1.6.4 Jenis Kredit .....	18
2.1.6.5 Penilaian Kredit .....	20
2.1.6.6 Seleksi dalam pemberian kredit .....	20
2.1.6.7 Faktor – Faktor Penyebab Kredit Bermasalah .....	20

2.1.7 Perusahaan Pembiayaan Konsumen .....	25
2.1.7.1 Pengertian .....	25
2.1.7.2 Jenis Perusahaan Pembiayaan Konsumen .....	26
2.1.7.3. Dokumen .....	28
2.1.7.4. Manfaat .....	29
2.2 Kerangka Berpikir .....	30
2.3 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.1.1 Variabel Bebas (Independent) .....	34
3.1.2 Variabel terikat ( Dependent ) .....	37
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.3.1 Pengumpulan Data .....	40
3.3.3. Jenis Data .....	40
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	40
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.4.1.2 Reliabilitas Data .....	42
3.4.2 Asumsi-Asumsi Klasik Analisis Regresi Linier	
Berganda .....	42
3.4.3 Teknik Analisis .....	45

3.4.4 Uji Hipotesis .....	47
3.4.4.1 Uji F .....	47
3.4.4.2 Uji t .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Obyek Penelitian dan Penyajian Data .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	49
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	50
4.1.3 Struktur Organisasi .....	51
4.1.4 Uraian Pekerjaan .....	53
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Karakteristik Responden .....	57
4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	59
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64
4.2.3.1 Uji Validitas .....	64
4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.3 Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.3.1 Uji Normalitas .....	69
4.3.2 Multikolonieritas .....	71
4.3.3 Heterokedastisitas .....	73
4.3.4 Autokorelasi .....	73
4.4 Hasil Analisis Regresi linear Berganda .....	74
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi ....	77
4.4.2 Pengujian Hipotesis .....	78



4.4.2.1 Uji F ( Uji Similtan ) .....	78
4.4.2.2 Uji t ( Uji Parsial ) .....	80
4.5 Interpretasi .....	89
<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	94

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Unsur – unsur Kredit

Gambar 2.2 kerangka berpikir

Gambar 3.1 Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi

Gambar 4.1 Uji Hiterokedastisitas

Gambar 4.2 Daerah Penerimaan  $H_1$  dan Penolakan  $H_0$  Uji F

Gambar 4.4 Kreteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel  $X_1$

Gambar 4.4 Kreteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel  $X_2$

Gambar 4.4 Kreteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel  $X_3$

Gambar 4.4 Kreteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel  $X_4$

Gambar 4.4 Kreteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel  $X_5$

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.2 Usia Responden .....	58
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4.4 Jawaban responden terhadap variabel kemauan untuk membayar .....	59
Tabel 4.5 Jawaban responden setuju terhadap variabel kapasitas konsumen .....	60
Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap variabel modal konsumen .....	61
Tabel 4.7 jawaban responden terhadap variabel jaminan atas kredit .....	62
Tabel 4.8 jawaban responden terhadap variabel kondisi konsumen secara umum	63
Tabel 4.9 jawaban responden terhadap variabel keputusan pemberian kredit .....	63
Tabel 4.10 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel kemauan untuk Membayar ( $X_1$ ).....	65
Tabel 4.11 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel kapasitas konsumen ( $X_2$ ) .....	66
Tabel 4.12 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel modal konsumen ( $X_3$ ) .....	66
Tabel 4.13 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel jaminan atas kredit ( $X_4$ ) .....	67
Tabel 4.14 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel kondisi konsumen secara umum ( $X_5$ ) .....	67
Tabel 4.15 Hasil uji validitas butir pertanyaan untuk variabel keputusan pemberian kredit ( $Y$ ) .....	68

Tabel 4.16 Hasil perhitungan koefisien Alpha Cronbach .....	69
Tabel 4.17 Hasil uji Normalitas Model .....	70
Tabel 4.18 Nilai Variance Inflation Variabel Bebas .....	72
Tabel 4.19 Nilai Durbin Watson .....	74
Tabel 4.20 Hasil dari Regresi Linier Berganda .....	74
Tabel 4.21 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	77
Tabel 4.22 Hasil perhitungan uji F .....	79
Tabel 4.23 Hasil perhitungan uji t .....	81
Tabel 4.24 Nilai koefisien korelasi parsial .....	88

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil perhitungan Kuisisioner

Lampiran 3 Distribusi Frekuensi

Lampiran 4 Uji Validitas Correlation

Lampiran 5 Uji Realibilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Regresi

## ABSTRAKSI

### DODY WIGUNA, VARIABEL – VARIABEL YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT UNTUK PEMBELIAN SEPEDA MOTOR PADA PT. SUZUKI SEJAHTERA SIDOARJO

PT. Suzuki Sejahtera Sidoarjo adalah sebuah perusahaan leasing atau pembiayaan konsumen yang mengkhususkan diri pada pembiayaan sepeda motor suzuki yang legalitasnya sebagai pemberi kredit resmi sepeda motor suzuki pada perkembangannya telah memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas yang ingin memiliki sepeda motor suzuki dengan cepat dan mudah melalui kredit.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, *conditions* terhadap keputusan pemberian kredit. Teknik sampel yang dipergunakan adalah simple random sampling. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sebanyak 120 sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 92 orang. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian telah menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemauan untuk membayar, kapasitas konsumen, modal konsumen, jaminan atas kredit dan kondisi konsumen berpengaruh pada signifikan terhadap keputusan pemberian kredit. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikan variabel kemauan membayar (*character*) ( $X_1$ ) sebesar 0,021 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2.349, variabel pendapatan konsumen (*capacity*) ( $X_2$ ) sebesar 0.003 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3.085, variabel modal yang dimiliki (*capital*) ( $X_3$ ) sebesar 0.001 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3.042, variabel jaminan atas kredit (*collateral*) ( $X_4$ ) sebesar 0.030 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2.203, variabel kondisi konsumen secara umum (*conditions*) ( $X_5$ ) sebesar 0.026 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2.259. Dengan demikian dapat diketahui  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.9879 maka  $H_0$  ditolak; yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial dari variabel kemauan membayar (*character*) ( $X_1$ ), variabel pendapatan konsumen (*capacity*) ( $X_2$ ), variabel modal yang dimiliki (*capital*) ( $X_3$ ), variabel jaminan atas kredit (*collateral*) ( $X_4$ ), variabel kondisi konsumen secara umum (*conditions*) ( $X_5$ ), terhadap keputusan pemberian kredit ( $Y$ ).

**Kata Kunci :** Kemauan untuk membayar, Kapasitas konsumen, Modal konsumen, Jaminan atas kredit, Kondisi konsumen secara umum, Keputusan pemberian kredit.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Pada era globalisasi yang mendorong berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, membuat jalannya roda pembangunan nasional di Negara mengalami kemajuan di berbagai bidang. Hal ini jugadi alami yang besar dari sector moneter melalui berbagai kebijaksanaan. Peranan kebijaksanaan moneter dalam suatu perekonomian biasanya keliatan jelas pada waktu perekonomian tersebut untuk menciptakan dan memelihara suatu tingkat kestabilan ekonomi. Dalam masa pembangunan juga didasari kebijaksanaan ekonomi yang lain seperti kebijaksanaan perdagangan, kurs mata uang, perpajakan, kebijaksanaan industri dan produksi, kebijaksanaan pertanian dan sebagainya.

Salah satu pegangan yang penting dalam kebijaksanaan moneter adalah bagaimana kebijaksanaan suku bunga dan kredit. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa suku bunga kredit akan dapat menunjang tercapainya sasaran kebijaksanaan moneter yang dapat mendorong tabungan masyarakat dan mengurangi tekanan inflasi.

Kebijaksanaan – kebijaksanaan pemerintah dalam rangkah pelaksanaan pembangunan di bidang ekonomi ikut pula memacu perkembangan sektor – sektor lain, baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan bidang ekonomi. Langkah – langkah yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan

pembangunan sektor – sektor lain yang baik langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan bidang ekonomi, yang ditandai dengan munculnya lembaga – lembaga keuangan selain bank, diantaranya perusahaan pembiayaan konsumen pada saat ini sudah cukup banyak dan manfaatnya telah dirasakan oleh banyak pihak yang menggunakan jasa perusahaan pembiayaan konsumen ini. Pembiayaan konsumen adalah suatu jenis usaha keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang pemberian kredit kepada masyarakat yang memerlukan dana untuk memenuhi kebutuhan dengan syarat – syarat yang relatif lebih tinggi.

Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa masih sering terjadi kendala yang harus dihadapi oleh perusahaan pembiayaan konsumen dalam hal yang berkaitan dengan tanggung jawab konsumen, yaitu kemampuan dan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran pengambilan pinjaman atau hutang. Realita yang terjadi adalah jika konsumen tidak mampu mengembalikan pinjaman dari perusahaan maka pada akhirnya berakhirnya pada terjadinya kredit bermasalah, berbagai hal yang berpotensi dalam terjadinya kredit bermasalah pada konsumen antara lain seperti kemauan untuk membayar, pendapatan konsumen, modal yang dimiliki konsumen, jaminan atas kredit dan kondisi perekonomian. Kelima hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan kelancaran pembayaran kredit kedepannya.

Kondisi tersebut di atas mengharuskan pihak manajemen mempunyai perencanaan dan pengendalian yang matang dalam pengelolaan perusahaan. Perencanaan dan pengendalian yang matang didukung oleh informasi yang handal, maka pihak manajemen akan mampu untuk melakukan strategi



pengambilan keputusan yang tepat. Berdasarkan hal tersebut maka setiap keputusan yang diambil harus diperhitungkan semua faktor yang dapat mempengaruhinya.

Seperti diketahui kendaraan bermotor saat ini bukan lagi merupakan barang mewah, tetapi menjadi kebutuhan masyarakat yang digunakan sebagai alat untuk beraktifitas. Hal ini telah terbukti dengan banyaknya pengguna kendaraan bermotor baik di daerah perkotaan ataupun pedesaan. Banyak masyarakat yang lebih memilih naik kendaraan pribadi daripada kendaraan umum untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain, karena mungkin biaya yang dikeluarkan relatif lebih murah.

Dalam mendapatkan kendaraan bermotor, masyarakat telah ditawarkan dengan berbagai kemudahan dalam pembelian kendaraan bermotor. Salah satu contohnya adalah pembelian kendaraan bermotor dengan system kredit dan di dalam system tersebut juga relatif ringan dengan uang muka yang bias disesuaikan.

PT. SUZUKI SEJAHTERA SIDOARJO sebagai perusahaan *leasing* atau pembiayaan konsumen yang mengkhususkan diri pada pembiayaan sepeda motor Suzuki legatitasnya sebagai pemberi “ Kredit Resmi Sepeda Motor Suzuki “ pada perkembangannya telah memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas yang ingin memiliki sepeda motor Suzuki dengan cepat dan mudah melalui kredit.

Dari sini masalah – masalah yang berhubungan dengan pemberian kredit muncul dan diperlukan sikap hati – hati dari perusahaan Suzuki Sejahtera ini sendiri. Tindakan yang dilakukan perusahaan tersebut dilakukan untuk menjaga kelangsungan proses pemberian kredit dari awal pencarian sampai calon konsumen dapat memenuhi kewajibannya dapat dimaklumi, berdasarkan data dari perusahaan pada bulan Agustus sampai bulan Desember 2009 diketahui kredit bermasalah semakin meningkat. Dengan adanya kredit bermasalah ini, disamping akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan pembiayaan konsumen, kredit bermasalah juga dapat dipastikan akan menghambat pertumbuhan ekonomi nasional.

Untuk mengatasi kondisi yang demikian, maka di dalam pengelolaan pemberian kredit, pihak perusahaan mempertimbangkan informasi *character* (karakter konsumen) berkaitan dengan petensi kemauan konsumen untuk membayar, *capacity* (kapasitas pemohon) berkaitan dengan kemampuan konsumen dalam mengembalikan pinjaman, *collateral* (jaminan) memepertimbangkan pinjaman dari konsumen, *conditions* (kondisi) memperhatikan keadaan konsumen secara umum yang akan berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran kedepannya dari calon konsumen sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Dari informasi tersebut di atas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang pemberian kredit. Adapun judul penelitian yang akan diajukan yaitu :

## **“Variabel - Variabel yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pemberian Kredit dalam Pembelian Sepeda Motor pada PT. Suzuki Sejahtera di Sidoarjo”**

### **1.2 Perumusan masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kemauan untuk membayar (*character*), pendapatan konsumen (*capacity*), modal yang dimiliki konsumen (*capital*), jaminan atas kredit (*collateral*) dan kondisi konsumen secara umum (*conditions*) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pemberian kredit ?
- b. Apakah kemauan untuk membayar (*character*), pendapatan konsumen (*capacity*), modal yang dimiliki konsumen (*capital*), jaminan atas kredit (*collateral*) dan kondisi konsumen secara umum (*conditions*) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemberian kredit ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan *character*, *capacity*, *capital*, *collateral* dan *conditions* terhadap keputusan pemberian kredit.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial *character*, *capacity*, *capital*, *collateral* dan *conditions* terhadap keputusan pemberian kredit.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan untuk memperoleh suatu bahan masukan tentang alternative yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan prestasi perusahaan dalam bidang pendapatan serta dapat dijadikan bahan perbandingan dengan kebijaksanaan yang ditempuh selama ini.

b. Bagi Universitas

Untuk menambah koleksi pustaka almamater UPN “ Veteran “ Jawa Timur. Diharapkan dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah, perbendaharaan dan referensi keputusan Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur, khususnya dibidang pemasran jasa yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dapat digunakan sebagai refrensi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

dengan mengadakan penelitian secara langsung serta diharapkan pada kenyataan yang ada maka didapatkan pengetahuan mengenai pemecahan masalah yang sesungguhnya.